ABSTRAKSI

PT. Telkom merupakan market leader dalam industri telekomunikasi di Indonesia. Oleh karena itu memiliki banyak pelanggan yang menggunakan jasa telekomunikasi dari PT. Telkom, misalnya produk PSTN (*Public Switching Telephone Network*) atau orang biasa menyebutnya dengan telepon kabel. Dalam industri jasa telekomunikasi, pelanggan merupakan faktor utama yang dapat menggerakkan bisnis ini, sehingga perlu dijaga dan dipertahankan loyalitasnya dengan memberikan pelayanan seoptimal mungkin. Salah satu bentuk layanan yang diberikan PT. Telkom khususnya pada unit *Personal Customer Care Kandatel Bandung* yaitu kunjungan pelanggan yang bermasalah terhadap tagihan telepon untuk dilaporkan permasalahan yang terjadi di lapangan. Adapun permasalahan utama yang ditemukan dalam proses kunjungan pelanggan yaitu karyawan seringkali kesulitan dalam menemukan lokasi pelanggan pada waktu kunjungan karena kurang menguasai daerah yang ada di Bandung. Selain itu semua proses kunjungan masih dilakukan secara manual sehingga dapat menambah aktivitas kerja karyawan. Berdasarkan permasalahan di atas perlu dirancang suatu aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) untuk memperbaiki proses penanganan kunjungan pelanggan PSTN di kota Bandung.

Dengan dasar tersebut, penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mempermudah karyawan unit *Personal Customer Care Kandatel Bandung* dalam proses penanganan kunjungan pelanggan dengan menggunakan konsep Sistem Informasi Geografis sehingga didapatkan display lokasi pelanggan dalam bentuk peta digital lengkap dengan informasi kunjungan dan rute alternatif menuju lokasi pelanggan PSTN dengan penggunakan algoritma dijkstra. Dengan adanya perancangan aplikasi ini, diharapkan dapat mengevaluasi proses bisnis eksisting sehingga proses penanganan kunjungan pelanggan menjadi lebih efektif.

Kata kunci : SIG, PSTN, *Algoritma Dijkstra*, Sistem Informasi, Kunjungan Pelanggan